

Sander & Doll: Beim Software-Kauf nicht am Service sparen

Kaufmännische Branchensoftware ist ein komplexes und erklärungsbedürftiges Produkt. Deshalb sollte schon vor dem Kauf darauf geachtet werden, welche Serviceleistungen der Hersteller mit dem Erwerb des Programms zur Verfügung stellt, rät Softwareanbieter Sander & Doll.

Bei dem Hersteller der Branchenlösung ,Caro` für Parkett- und Bodenleger reichen die Angebote von der Ausführung der Installation auf dem eigenen EDV-System über eine Service-Hotline bis hin zu individuellen Kundens Schulungen vor Ort.

Bei Bedarf können bereits vorhandene Kunden-, Lieferanten- und Artikelstammdaten aus einer alten Software in Caro übernommen werden. Damit spart der Anwender eine mühsame manuelle Neu-Erfassung. Auch im Programm enthaltene Formulare können an das eigene Geschäftspapier angepasst werden.

Außerdem empfiehlt Sander & Doll nach dem Kauf wenigstens ein Einführungsseminar zu besuchen, in dem ein Trainer durch die komplette Auftragsabwicklung führt. Später hilft u.a. eine integrierte, kontextbezogene Programmhilfe und ein ausführliches Anwenderhandbuch. Für akute Probleme stehen die Techniker des Softwarehauses zur Verfügung. Per Fernwartung können sie direkt auf den Rechner des Kunden zugreifen und dort Aktionen durchführen - vorausgesetzt der Anwender verfügt über eine schnelle Internetverbindung (ISDN oder schneller). Ebenso wichtig ist die regelmäßige Verfügbarkeit von Updates, die das DIN EN ISO 9001 zertifizierte Unternehmen entweder auf einer CD-ROM versendet oder im Internet zum Download bereitstellt.